



Expediente N°: E/06312/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **VODAFONE ESPAÑA SAU** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 26/07/2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **B.B.B.** (en adelante el denunciante), en el que manifiesta:

1. VODAFONE ESPAÑA SAU (en adelante VODAFONE), ha facilitado sus datos personales sin su consentimiento a EQUIFAX IBERICA, S.L. (en adelante EQUIFAX), para que le requiera el pago de una deuda que no existe.
2. Así EQUIFAX ha comenzado a remitirle cartas requiriendo el pago y sus datos han sido incluido en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF.
3. Nunca ha sido cliente de VODAFONE.
4. En febrero solicitó una portabilidad en un distribuidor del Centro Comercial Rincón de la Victoria pero a los tres días solicitó la cancelación de dicha portabilidad para quedarse con su operador actual.
5. Desde hace unos meses recibe numerosas llamadas, mensajes y correos electrónicos, incluso de otras compañías, sin que lo haya autorizado.

Junto con el escrito de denuncia, el denunciante aporta copia de:

- a) Una notificación de inclusión de sus datos en el fichero ASNEF con fecha de alta 21/05/2013 por una deuda de 181,50 euros informada por VODAFONE.
- b) Un requerimiento de pago fechado el 21/05/2013 y remitido por VODAFONE al denunciante en relación con una deuda de 181,50 euros.

En respuesta a la solicitud de subsanación y mejora de la denuncia remitida por esta Agencia tuvo entrada un nuevo escrito del denunciante el 31/10/2013 en el que éste manifestaba que la línea motivo de la denuncia es la **D.D.D.** y que la cancelación de la portabilidad la realizó por teléfono, motivo por el cual no puede aportar evidencia alguna de ésta. El denunciante aporta, además de los documentos previamente citados, copia de una factura remitida por VODAFONE emitida el 31/07/2013.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- Con fecha 04/12/2013 se solicita a EQUIFAX información relativa al denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Respecto del fichero ASNEF: No consta información.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES: Consta una notificación emitida a nombre del denunciante, con fecha de emisión 23/05/2013, por un producto de TELECOMUNICACIONES, por un importe de 181,50 euros y siendo la entidad informante VODAFONE.

Consta una notificación emitida a nombre del denunciante, con fecha de emisión 13/06/2013, por un producto de TELECOMUNICACIONES, por un importe de 181,50 euros y siendo la entidad informante VODAFONE.

Ambas notificaciones se refieren a una inclusión fechada el 21/05/2013 y en ninguno de los dos casos constan como devueltas.

Respecto del fichero de BAJAS: Consta una baja asociada a las notificaciones citadas en el apartado anterior para una operación con fecha de alta y baja en ASNEF de 21/05/2013 – 31/07/2013 El motivo consta como DIRECTA, el importe es de 181,50 euros y por vencimientos impagados primero y último de fecha 15/03/2013.

- Con fecha 04/12/2013 se solicita a VODAFONE información sobre los hechos denunciados y de su respuesta se desprende lo siguiente

1. En los sistemas de la entidad los datos del denunciante constan asociados a la línea **D.D.D.**, con fecha de alta 05/11/2005 y fecha de baja por portabilidad el 26/11/2010.

La dirección postal que consta en los sistemas de VODAFONE coincide con la proporcionada a esta Agencia como domicilio de notificación en cuanto a provincia, localidad y nombre de la calle, pero no en cuanto al número, piso y puerta.

La contratación se realizó en un distribuidor autorizado, **A.A.A.**.

La entidad no ha podido aportar copia del contrato firmado ni con el denunciante ni con el distribuidor.

2. Se emitieron a nombre del denunciante facturas entre el 08/01/2006 y el 08/10/2008. Todas ellas constan como pagadas sin que figure ningún abono o catalogación de contratación fraudulenta.
3. En los sistemas de la entidad que registran los contactos con los clientes consta una anotación del 30/07/2013 en la que se indica que éste no reconoce haber sido cliente de la entidad pero que se le reclama una deuda que no puede tener ya que cancelo la portabilidad que solicitó en febrero de ese mismo año.

En una anotación realizada por uno de los operadores de VODAFONE ese mismos se indica que:

Consta el alta del cliente el 01/02/2013, la solicitud de cancelación el 04/02/2013 y la baja efectiva el 07/02/2013.

El importe reclamado se debe a una factura emitida en marzo de 2013 con un importe por incumplimiento del compromiso de permanencia de 150 euros.

El 31/07/2013 consta un apunte en el que, tras comprobar que se han excluido los datos del fichero de solvencia patrimonial, se cierra la incidencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 4.3 de la LOPD, dispone que:

“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

III

En el presente caso, de la documentación aportada al expediente se desprende que el denunciante solicitó la portabilidad a Vodafone de una línea de telefónica en la tienda de un distribuidor autorizado, si bien la canceló poco después (a los 3 días) siéndole confirmado que no habría ningún problema ni penalización; sin embargo, ha sido incluido en un fichero de morosidad posteriormente por una deuda derivada del incumplimiento del compromiso de permanencia.

En primer lugar, en cuanto a la inscripción de los datos personales del denunciante en el fichero de solvencia patrimonial, resulta procedente destacar que el hecho de que exista una controversia sobre la cuantía de la deuda, no impide el acceso de los datos del presunto deudor al fichero sobre cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dineraria. En este sentido se ha pronunciado la Audiencia Nacional en la sentencia de 29/02/2002, recurso 1200/2000., ha establecido lo siguiente: *“... entendemos que la conducta de la empresa, no infringe lo establecido en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 5/1992 (hoy LOPD) en la medida en que existía una situación de débito. Ciertamente el débito era discutido, pero de aquí no cabe inferir responsabilidad alguna por parte de la entidad recurrente pues en otro caso, bastaría con que el deudor discutiese la deuda para que no pudiese tener acceso al fichero”.*

En segundo lugar, hay que considerar que dentro del ámbito competencial de esta Agencia no se encuentra la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato, más allá de lo estrictamente referido a la observancia de los principios que fija la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD) en materia de la protección de datos de carácter personal, por lo que para determinar la legitimidad o no de una deuda, habrá de instarse una clarificación ante las instancias correspondientes de consumo o ante los órganos jurisdiccionales competentes en la materia.

Además, debe subrayarse que la sentencia de la Audiencia Nacional de 27/01/2011 considera que ha concurrido el consentimiento si consta la solicitud de contratación aunque, posteriormente, el denunciante se retracte. Señala dicha sentencia que *“Evidentemente, retractarse de un compromiso comercial previamente adquirido no puede interpretarse como que se haya realizado un tratamiento de datos sin consentimiento”.*

En tercer lugar, no existe constancia de que se haya interpuesto reclamación impugnando la deuda ante un órgano administrativo, judicial o arbitral competente para emitir una resolución vinculante para las partes sobre cuestiones en materia de consumo. En definitiva, la tramitación de dicha reclamación vedaría e impediría que los datos del deudor tuvieran acceso al fichero en tanto no se dicte la citada resolución.

La exigencia de que la deuda sea cierta responde al principio de calidad de datos

recogido en el artículo 4,3 de la LOPD. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

Además, consta que VODAFONE procedió a la anulación del importe facturado y a la baja de los datos en el fichero de solvencia.

Por tanto, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos que permitan atribuir a una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- c) **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- d) **NOTIFICAR** la presente Resolución a **VODAFONE ESPAÑA SAU** y a **B.B.B..**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos